

FIBRA INN es un fideicomiso de inversión en bienes raíces; cuenta con 32 hoteles y una proyección de 50 propiedades para el cierre del 2015. Como una iniciativa clave para continuar con la expansión acelerada de la empresa, se desarrolló en conjunto con London Consulting Group el proyecto ACCIÓN, enfocado a la reingeniería de varias áreas clave de la organización. Algunos de los principales logros y resultados alcanzados durante el proyecto son:

MODELO COMERCIAL

- Se diseñó e implementó el modelo comercial para Ventas Corporativas y para Ventas Locales: Modelo de prospección de nuevas cuentas, implementación del CRM Hotel Sales Pro para mejorar la planificación de actividades comerciales y el seguimiento a clientes, modelo de gestión diaria de indicadores y supervisión activa, modelo remuneración.
 - Incremento de 29% en cartera activa de clientes por prospección, fidelización y venta cruzada.
 - Incremento del 33% en ventas de hotel piloto (MEXCI) y de 11% en ventas corporativas.

MODELO REVENUE MANAGEMENT

- Convenios con empresas: Se definieron escaleras de tarifas en base a volumen de producción por cuenta por hotel. Clientes individuales: Se alinearon las tarifas con los comportamientos de ocupación diarios y por hora de cada hotel.
 - Mejora en tarifas de hasta un 25% en las propiedades
 - Incremento del 11% en Ingresos de habitación en hoteles

MODELO DE ADMINISTRACIÓN

- Se creó la Unidad de Servicios Compartidos para centralizar la ejecución de los procesos administrativos de los hoteles. Este modelo de operación facilita la estandarización de los procesos y el crecimiento futuro.
 - Reducción de costo de nómina administrativa por hotel del 37%
 - Reducción de días de cobertura de cartera por cobrar en 39%

MODELO RECURSOS HUMANOS

- Diseño e implementación de: Modelo de plantilla óptima en base a volumetrías, procesos de reclutamiento y selección, modelos de inducción y capacitación, tabulador estándar de puestos y salarios, creación de indicadores del área.
 - Reducción del 8% en nómina de los hoteles asegurando los niveles de servicio a clientes
 - Reducción del 51% en índice de rotación de personal

MODELO DE COMPRAS

- Se creó el área de abastecimiento central de la empresa, implementando procesos estándar de evaluación, selección y negociación con proveedores. Se diseñaron los indicadores para gestión del gasto por rubro (Consumo y Precio).
 - Reducción del 8% en principales cuentas de gastos (Electricidad, Agua, Gas, Suministros de Limpieza, Jugos, Agua embotellada, Café)

Los beneficios económicos del proyecto han superado nuestras expectativas alcanzado al término del proyecto un ROI de 4 a 1 y un ROI proyectado de 14 a 1 a un año del cierre.

Cabe resaltar la metodología de London Consulting Group como uno de los factores clave de éxito del proyecto, en la que destaca el manejo del cambio, la implementación hombro a hombro y el involucramiento de todos los niveles de la organización para generar un cambio de cultura en el personal.

Nos permitimos recomendar ampliamente a London Consulting Group como una empresa profesional y enfocada a resultados; por lo que hemos decidido continuar con ellos el desarrollo de otras iniciativas de mejora dentro de la organización.



Víctor Zorrilla Vargas
CEO Fibra Inn

Atentamente



Joel Zorrilla Vargas
COO Fibra Inn